



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS ESTILOS DE  
LIDERAZGO DEL ÁREA SDRG EN EL MTPE- JESÚS MARÍA, 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

GUIOVANNA MANUELA GOMEZ AGUILAR

ASESORA:

MSC. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

2016 – II

Página del jurado

---

**Presidente del jurado de tesis**

---

**Secretario del jurado de tesis**

---

**Vocal del jurado de tesis**

## **Dedicatoria**

Con todo mi amor y cariño a Dios que me diste la oportunidad de vivir para ser lo que soy hoy. Dedico a mis padres por ser el estímulo permanente para superarme, por darme una carrera para mi futuro y creer en mí, por su afán y sacrificio que fue posible que haya culminado con éxito esta etapa de estudios. A mi familia con quienes quiero compartir este logro.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, a Dios porque nos ha dado la fortaleza y el espíritu para seguir adelante sin desfallecer a pesar de todos los tropiezos y dificultades que hemos tenido y hemos enfrentado. A mis padres por apoyarnos, brindarnos su cariño y motivación siempre a luchar por nuestros ideales, orientándose siempre a vivir plenamente y bajo el calor de los principios y valores humano; y a mi mejor amiga que siempre estuvo ahí apoyándome.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo Nombre con DNI N° 76526047, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que correspondan ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Octubre del 2016

---

Guiovanna Manuela Gomez Aguilar

## **Presentación**

Señores miembros del jurado evaluador de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, dejamos a vuestra disposición la revisión y evaluación del presente trabajo de tesis titulada: INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y LOS ESTILOS DE LIDERAZGO DEL ÁREA SDRG EN EL MTPE- JESÚS MARÍA, 2016, realizado para obtener el Título Profesional de Licenciado de Administración, el cual esperamos sea un referente para otro que conlleve a su posterior aprobación.

Guiovanna Manuela Gomez Aguilar

## Índice

Página de Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
RESUMEN	IX
ABSTRACT	IX
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Trabajos previos	12
1.2.1. En el contexto internacional	12
1.2.2. En el contexto nacional	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	15
1.3.1. Variable Independiente: Comunicación Interna	15
1.3.2. Variable Dependiente: Estilos de Liderazgo	18
1.4. Formulación del problema	19
1.4.1. Problema general	19
1.4.2. Problema específico	20
1.5. Justificación del estudio	20
1.6. Hipótesis	20
1.6.1. Hipótesis General	21
1.6.2. Hipótesis Específicas	21
1.7. Objetivos	21
1.7.1. Objetivo General	21
1.7.2. Objetivos Específicos	21
II. MÉTODO	22
2.1. Tipo de investigación, diseño y nivel de investigación	22
2.1.1. Tipo de investigación	22
2.1.2. Diseño de investigación	22
2.1.3. Nivel de investigación	23
2.2. Variables, operacionalización	23

2.3.	Población y muestra	25
2.3.1.	Población	25
2.3.2.	Muestra	25
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y	25
2.4.1.	Técnicas de Recolección de datos	25
2.4.2.	Instrumentos de recolección de datos	26
2.4.3.	Validación	26
2.4.4.	Confiabilidad	27
2.5.	Métodos de análisis de datos	28
2.6.	Aspectos éticos	28
III.	RESULTADOS	29
IV.	DISCUSIÓN	42
V.	CONCLUSIÓN	45
VI.	RECOMENDACIÓN	46
VII.	REFERENCIAS	47
	ANEXOS	50
	Instrumentos de Medición	50
	Validación de Cuestionario a Juicio de expertos	52
	Matriz de consistencia	58



## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general Determinar la influencia que existe entre la comunicación interna en los estilos de liderazgo del área SDRG en el MTPE- Jesús María, 2016; con la finalidad de determinar la influencia que existe entre la comunicación interna en los estilos de liderazgo. Es una investigación aplicada de diseño no experimental de corte transversal, una población constituida por 50 trabajadores. Se trabajó con una muestra censal de 50 trabajadores con la técnica de la encuesta y como instrumento en cuestionario de 20 preguntas. En conclusión, la comunicación interna tiene una influencia significativa en los estilos de liderazgo, debido a que la mayoría de los trabajadores no perciben una adecuada comunicación con sus jefes directos y a la vez el líder no contribuye al cumplimiento de estas acciones.

**Palabras Clave:** comunicación interna, comunicación vertical descendente y ascendente, comunicación horizontal, liderazgo, liderazgo transaccional y transformacional.

## ABSTRACT

The research had as general objective to determine the influence that exists between the internal communication in the styles of leadership of the area SDRG in the MTPE- Jesus Maria, 2016; With the purpose of determining the influence that exists between the internal communication in the styles of leadership. It is applied research of non-experimental cross-sectional design, a population constituted by 50 workers. We used a census sample of 50 workers with the survey technique and as a questionnaire instrument of 20 questions. In conclusion, internal communication has a significant influence on leadership styles, since most workers do not perceive proper communication with their direct bosses and at the same time the leader does not contribute to the accomplishment of these actions.

**Keywords:** internal communication, downward and upward vertical communication, horizontal communication, leadership, transactional and transformational leadership.